



編集責任者
松本幸雄



URL : <http://www.isommc.com/>
mail : info@isommc.com

食品の安全に関する問題が多発していますが、今月から学校給食のマネジメント作りのお手伝いをする事になり、責任の重大さを感じています。

ISO経営革新事例①

ISO（国際規格）は、経営・技術の国際的な専門家が衆知を結集して作成した「経営のノウハウ集」です。その規格内容を活用すると経営で使える様々な手法が多く存在します。今回からシリーズで中小企業での経営革新事例を紹介します。

（1）仕事のノウハウを会社の財産にする

私が、以前訪問した機械部品を製造していた茨城県桂村（現在の城里町）の会社の社長から次のような相談を受けました。『この間ボーナスを支給したら、ベテランの作業員から「今回の額では少ないから30%以上あげて欲しい。もしダメなら他の会社に移るつもりでいる。」この作業員は、会社の最新鋭の機械を使いこなせる社内での唯一の人で、辞められると仕事がストップしてしまうのでボーナスを上げざるを得なかったが、今後どう対応すればいいのでしょうか』との内容でした。

ISOでは、仕事の大事なところは、文書化して会社の共有の財産にすることを勧めています。従って、この会社の社長さんにも、仕事を担当している人に自分の仕事の手順書を作らせて、それを使って副担当を教育しておくように勧めました。すなわち、どんな仕事も複数制にして緊急時に備える方法です。小さい会社ほど効果がありますので、一度検討されてはいかがでしょうか。

（2）顧客満足を高めて会社を成長させる

鹿嶋市の花屋さんから相談を受けました。『年々売上げが減り、対策として値段を下げると益々利益がなくなる、という悪循環に陥っているのではどうすればいいのでしょうか』という内容でした。私が、『どんな花をどのような売り方をしているのですか』と尋ねました。すると『普通の花を普通に売っていて、特に他の花屋と違ったことはしていない』との回答でした。

ISOでは、企業存続・成長の源は顧客満足に

あると言っています。そこでこの花屋さんに『花を売ることを考える前に、花の販売を通じてお客様にどんな満足・感動を与えられるかを考えてはどうですか。』アドバイスしました。

するとこの花屋さんでは、それまで実施していなかった顧客カードを作り、家族の誕生日前の案内送付や配達サービスなどお客様が喜んでくれる事を次々と考え、また、従業員全員が一緒になって実行してくれるようになり、結果として売上げ・利益が増加してきました。

仕事のポイント

1. 文書化して会社の財産を増やす

2. 会社独自の顧客満足を高める

3. 役立つ記録をとる習慣をつける

（3）記録で仕事の確認

都内の食品輸入販売会社を訪問した時の事です。経営者の方から、『最近お客様からクレームがきて困っている。どう対策したらいいですか』と尋ねられました。事情を聞いてみると、販売した食品に不良品が混入していたが、誰が受入検査をしたかなど必要な記録がないので、原因すら調べようがないとのことでした。中小企業では、記録をとることが得意な会社が多いようです。必要性・効用などを理解させていなかったり、記録を活用していないことから起こるようです。

ISOでは、後で追跡が必要なことについては、日時・作業員など最低限必要な事を決めて記録することを勧めています。そこで、この会社にも作業や検査の記録など、工作上必要な記録をとって見たらどうかと提案しました。その後、クレーム対策はもちろん社員の情報共有化に効果を発揮しています。

小規模企業の ISO成功事例



～環境のISOを企業経営に活かす～



● 中小企業にとっての環境経営とは？

今、大手・中小の企業を問わず経営のキーワードになっている言葉に「環境経営」があります。簡単に言えば「環境に配慮した経営を行うこと」ですが、以下の二つの考え方があるようです。

- ① 企業や組織が、地球環境に対する負荷を軽減するため、環境保全活動に使用した費用を環境コストとして把握し、一般に公表していく活動。
- ② 環境保全への取り組みを経営方針などに織り込み、製品やサービスを含めて、会社が環境に与える影響に配慮しつつ企業の持続的な発展を目指す経営。

今や、環境に対する企業の取り組みを抜きに、ビジネスの展開は難しくなっています。

● ISO14001と環境経営

ISO14001取得企業は、自社が地球環境に与えている負荷を確認し、その軽減が行えるような目標を設定し、具体的に取り組んでいきます。

埼玉県の製造業（従業員32名）では、環境の取り組み目標として不良品の削減を目指しています。ISO9001の品質目標として、不良品の削減やクレーム件数の低減を設定している企業は多い事でしょう。それと同時に環境の目的・目標としても、同じく不良品の削減に取り組む事で「無駄な材料を使用しない」や、「エネルギーの効率的な使用」を実践できる事になります。

このような考え方も、ISOを利用した環境経営に繋がります。

ISO14001 内部監査員養成講座開催！！

ご連絡お待ちしております

日時：平成20年5月19日（月）～20日（火）
受講料：30,000円/お一人（2日間・税込）

会場：水戸市民会館・リハーサル室
連絡先：029-246-4671 まで


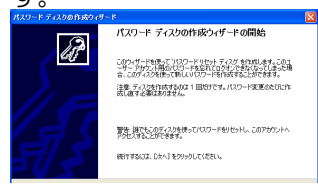
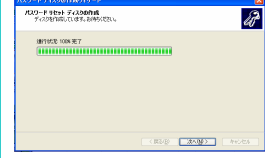


知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事には無くてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。

【第11回 パスワードリセットディスクを作成しよう！】

セキュリティを高めるため、Windowsへログオンするとき、パスワードを入れる設定にすることが増えていきます。でも、どこもかしこもパスワードだけで、つつい忘れてしまうことって、ありませんか？そんなとき、事前に「パスワードリセットディスク」を作成しておく、パスワードを忘れてログオン出来なくなってしまうときに、一度パスワードをリセットして新しいパスワードを設定することで、ログオンが可能になります。パスワードをすぐに忘れてしまうというアナタ！必見です！！

手順1	手順2	手順3	手順4
<p>コントロールパネルの「ユーザーアカウント」をクリックして、パスワードリセットディスクを作成したいユーザーをクリックします。</p> <p>すると、画面左側に「パスワードを忘れないようにする」が表示されるので、これをクリックします。</p> 	<p>「パスワードディスク作成ウィザード」が表示されるので、画面のメッセージに従います。</p> <p>※パスワードリセットディスクは、フロッピーディスクまたは、USBフラッシュメモリに作成できます。</p> 	<p>下図の様な画面が表示されれば、完成です。</p>  <p>※このディスクを使うと誰でもログオンできてしまうため、紛失しないよう十分注意が必要です。</p>	<p>Windowsにログオンするとき、パスワードの入力を間違えると、パスワードをリセットするかどうか聞いてきます。</p> <p>そこで、作成したパスワードリセットディスクを使用すると、「パスワードのリセットウィザード」により、新しいパスワードを設定して、ログオンできるようになります。</p>

株式会社マネジメントセンターの業務内容

ISO9001（品質マネジメントシステム）、ISO14001（環境マネジメントシステム）、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）、ISO22000（食品安全マネジメントシステム）、プライバシーマーク（個人情報保護マネジメントシステム）、社員教育研修（幹部社員教育）、人事・賃金制度構築、経営戦略・事業計画策定、その他中小企業経営に関する支援全般

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL：029-246-4671 FAX：029-246-4672 E-mail：info@isommc.com